

TATA INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN YANG DEMOKRATIS

Oleh:
Agus Riyanto

Abstraksi

Informasi dan komunikasi merupakan komponen penting dalam pelayanan perpustakaan. Perpustakaan akan mampu berperan sebagai pusat informasi yang baik, apabila lembaga itu mampu menjadikan dirinya sebagai wahana penunjang yang benar-benar dibutuhkan pengguna. Untuk itu sejauh manakah kemampuan perpustakaan dalam penyediaan informasi yang diperlukan pemakainya tanpa adanya diskriminasi?

Era globalisasi telah menempatkan informasi dan komunikasi pada salah satu posisi puncak dalam percaturan dunia untuk berbagai kepentingan. Kemajuan teknologi lembaga seolah-olah memacu pengembangan kepentingan informasi dan komunikasi. Bumi kita semakin sempit, tembok-tembok ketertutupan antar manusia, golongan, suku, dan bangsa-bangsa telah dilumatkan oleh kemampuan informasi dalam menguasai dimensi ruang dan waktu.

Kata kunci: Informasi, Komunikasi, Layanan Perpustakaan

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memang telah menjanjikan dan memberikan banyak kemungkinan yang tak terbayangkan. Kemungkinan-kemungkinan ini berupa tantangan-tantangan baru, harapan-harapan baru, atau peluang-peluang baru. Melalui siaran satelit, penduduk bumi mendapat peluang menyaksikan langsung peristiwa-peristiwa yang terjadi di tempat yang

amat jauh dan jangkauan fisiknya di layar kaca dengan akurasi yang sempurna dan dilengkapi laporan tertulis yang lebih realistis melalui media komunikasi cetak jarak jauh. Teknologi komunikasi ini memberikan kesempatan kepada manusia untuk senantiasa *well-informed* tentang perkembangan dunia mereka, meningkatkan pengetahuan umum, dan menambah wawasan melalui belajar jarak jauh.

Perpustakaan yang telah

akrab dengan teknologi komputer, itu harus mampu melakukan penginderaan jauh (*remote sensing*) dengan resolusinya yang tajam, adalah jenis teknologi informasi yang lain dengan kemampuannya untuk mengungkapkan dengan cermat sifat-sifat obyek atau benda-benda yang terdapat dipermukaan bumi serta gejala-gejala yang ada disekitarnya. Dengan mengidentifikasi sifat-sifat dan menentukan kondisi dan obyek-obyek itu manusia dengan pengetahuannya dapat memanfaatkan kekayaan bumi yang sebelumnya tersembunyi bagi kemaslahatan kehidupan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Disamping itu, perlu disadari bahwa tantangan-tantangan yang dibawa oleh teknologi komunikasi juga tidak sedikit dan tidak kecil. Bagi negara-negara maju pada umumnya sebagai negara pemasok teknologi tersebut, maka tantangan ini sungguh tidak ringan terutama tantangan baru dan teknologi yang lebih maju. Selain membutuhkan dana yang sangat besar untuk dapat memilikinya dan *technical know-how* untuk dapat

mengoperasikannya, juga terdapat kecenderungan dan si pemilik asal teknologi bersangkutan untuk tidak mentransfer teknologi itu kepada bangsa lain selama belum diciptakan teknologi baru yang lebih canggih dan lebih unggul daya saingnya. Hal ini untuk melindungi kepentingan global negara maju. Akibatnya, negara-negara sedang berkembang hanya menjadi penerap teknologi yang terbatas.

Peranan Informasi dan Komunikasi bagi Perpustakaan

Banjir informasi yang dibarengi adanya inovasi teknologi, ternyata jauh melampaui kapasitas cerna masyarakat. Akibatnya penyaratan informasi (*information overload*) makin sukar dihindari oleh anggota masyarakat. Hal itu disadari akan terjadi pergolakan pada masyarakat informasi, antara kebutuhan untuk memperoleh lebih banyak informasi dan kesulitan yang juga bertambah untuk mengaksesnya (menghubunginya).

Sejalan dengan itu, produk-produk media massa acapkali menjerpa orang-orang (khalayak) da-

lam bentuk suapan-suapan kecil yang mudah ditelan, sehingga pikiran khalayak tergelincir ke dalam kenetralan manakala informasi itu membanjirinya. Sistem *net working* / pertukaran pesan-pesan elektronik yang menciptakan hubungan-hubungan pribadi melalui kelompok-kelompok komputer yang berpautan satu sama lain telah memberikan bentuk-bentuk hubungan sosial yang baru.

Tantangan yang luar biasa bagi perpustakaan dalam mengakses informasi yang begitu luas dan terbuka tentang kehidupan di dunia ini merupakan suatu hal yang sangat berharga bila perpustakaan dapat memfilter dan memilah-milah informasi yang betul-betul bermanfaat bagi penggunaanya dan dimanfaatkan oleh pengguna untuk mengembangkan bidang pengetahuannya.

Pemanfaatan informasi dan komunikasi yang tersedia di perpustakaan akan lebih mempercepat akses dan transformasi dan ilmu pengetahuan. Hal ini harus selalu ditanamkan dalam sumber daya manusia yang berperan dalam mengoperasikan perpustakaan.

Sekelompok tantangan yang sempat dikemukakan, harapan dan tantangan baru tampaknya masih akan terus bermunculan sejalan dengan pemunculan teknologi yang baru pula. Sementara itu temuan-temuan dan penyempurnaan baru dengan berbagai konsekuensi yang baru berlangsung terus secara berkesinambungan, tak ada orang dapat memastikan kapan teknologi terbaru meninggalkan laboratorium dan memasuki penggunaan sehari-hari secara meluas. Tetapi tampaknya pemunculan generasi berikut cenderung lebih cepat dari pemunculan generasi yang disusulnya.

Tidak sukar untuk ditebak, berapa besar peluang yang dipunyai oleh perpustakaan yang menguasai dan mengontrol informasi dan komunikasi dalam era baru ini, Karena peranan strategis yang dimainkan oleh informasi dan komunikasi dalam perkembangan dunia. Ada enam karakteristik dan jenis informasi yang paling tepat dalam penggunaan alat komputer, yaitu:

- Kecepatan
- Kuantitas

- Repetitif
- Kompleksitas
- Input yang pasti
- Output yang akurat

Layanan Informasi dan Komunikasi Perpustakaan

Layanan informasi adalah jasa yang diberikan oleh penyedia informasi (perpustakaan) yang dapat mengurangi ketidakpastian dalam situasi tertentu dan bentuknya bisa berupa tulisan, gambar, suara, simbol, kode dan sebagainya. Informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan baik oleh penyedia maupun pengguna, komunikasi yang banyak dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari adalah komunikasi interpersonal. Keberhasilan kinerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi. Seseorang yang mempunyai kemampuan komunikasi biasanya mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain (pengguna, atasan, teman kerja) di tempat kerja, menunjukkan empati, kesadaran untuk memperhatikan orang lain, mampu mendengarkan dengan baik, memiliki pengetahuan mengenai diri dan kebutuhan

annya, terbuka dan tanggap terhadap lingkungan.

Kemampuan menyampaikan informasi dan berkomunikasi dalam situasi interpersonal memberikan kekuatan untuk mencapai tujuan, membina hubungan, menyesuaikan dengan situasi yang baru maupun situasi berbeda, berinteraksi secara efektif dengan orang dan budaya dan latar belakang yang berbeda. Menurut De Vito (1995) komunikasi interpersonal membentuk hubungan yang mutual atau saling menguntungkan untuk mencapai tujuan. Efektivitas berkomunikasi memiliki lima kualitas, yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

Kecenderungan seseorang untuk merespon secara terbuka dan spontan terhadap orang lain maupun situasi serta mengenali perasaan dan pemikiran seseorang. Keterbukaan berarti menunjukkan pada orang lain perasaan yang sesungguhnya dan reaksi terhadap suatu situasi.

2. Empati

Adalah kemampuan mengerti dan merasakan seperti yang dirasakan orang lain.

3. Suportivitas (dukungan)

Kemampuan untuk memberikan umpan balik deskriptif, spontan terhadap tingkah laku orang lain. Umpan balik spontan merefleksikan perasaan langsung dan tanpa pamrih, untuk mendapatkan manfaat.

4. Sikat, positif (Positivitas)

Menunjukkan sikap positif pada diri sendiri, orang lain yang merefleksikan penghargaan pada diri sendiri yang positif, terutama bila didukung sikap positif orang lain yang berkomunikasi dengan kita.

5. Kesetaraan (keseimbangan)

Mengarahkan interaksi yang mengakui setiap orang, berarti dan memiliki peran. Interaksi yang berdasar keseimbangan tiap orang mengirim dan menerima informasi, serta sepakat dengan orang lain dalam proses komunikasi.

Dalam penyampaian informasi dan cara berkomunikasi yang kurang berkenan terkadang masih kita rasakan dalam layanan di perpustakaan. Akan tetapi kita juga menyadari bahwa perbaikan

terhadap ketidaksinambungan tidak mungkin memuaskan semua pengguna dan sama dalam hal penerimaan layanan. Untuk itu diperlukan kearifan semua pihak dalam proses mendapatkan pelayanan dan pencarian informasi agar lebih tepat guna dan berhasil guna (adil)

Proses *sharing* (berbagi) informasi ini dapat mencegah penyalahgunaan komunikasi atau mengarah pada perbuatan tercela. Proses tersebut mengatahkan kegiatan komunikasi berwatakkan kemanusiaan (*human communication*), karena siapapun yang terlibat didalamnya, memiliki peluang yang sama untuk diperhatikan dan memperhatikan. Peluang yang sama untuk menguntungkan diri sendiri, serta diuntungkan pihak lain, itu sebabnya mengapa informasi sering dinilai memiliki *power* tertentu. Kekuasaannya terutama untuk menambah atau memperluas pengetahuan, membentuk atau merubah sikap dan perilaku manusia.

Jika kegiatan komunikasi dimaksudkan untuk melakukan *sharing* informasi dalam berbagai

bentuknya, baik makna, keyakinan, sikap, perilaku dan sebagainya, maka tidak ada satu pihakpun dalam proses komunikasi yang boleh merasa bahwa keberadaan diri sendiri lebih penting dan pihak lain. Dewasa ini sebagian besar perpustakaan mulai meninggalkan pengutamaan kepentingan dalam proses informasi dan komunikasi, untuk itu diperlukan adanya *sharing* informasi. Akibat dan munculnya pengutamaan informasi akan menimbulkan manipulasi informasi terus-menerus terjadi di dalam berbagai jaringan informasi, baik tradisional maupun modern.

Manipulasi informasi akan mendorong sistem monopolistik di bidang komunikasi, baik dalam skala lokal, nasional maupun global. Ditengah perkembangan teknologi komunikasi yang menimbulkan kekaguman umat manusia, manipulasi informasi semakin canggih diperankan oleh berbagai kelompok kepentingan, baik di sektor pemerintah, media massa, masyarakat bahkan yang lebih sempit dalam pelayanan di perpustakaan.

Tata Informasi dan Komunikasi di Perpustakaan

Persoalan tata informasi dan komunikasi pada dasarnya adalah demokrasi yaitu:

Hak dari semua orang (penyedia dan pengguna) untuk mempunyai akses informasi yang sama yang mereka perlukan. Sasarannya yaitu menciptakan kemungkinan-kemungkinan bagi hubungan yang demokratis sejati antar penyedia dan pengguna. Disadari juga bahwa perbaikan terhadap ketidakseimbangan arus informasi dalam arus informasi dalam komunikasi di perpustakaan tidak mudah untuk dicarikan solusinya karena banyaknya system dan teknologinya.

Oleh sebab itu, yang dipersoalkan dalam tata informasi komunikasi di perpustakaan bukan efisiensi dan efektivitas dari sistem yang berlaku melainkan hak pengguna untuk menggambarkan kebutuhan-kebutuhan dalam mendapatkan informasi. Masalah ketidakseimbangan informasi dan komunikasi haruslah dihadapi dengan hati yang lapang, arif dan bijaksana agar tidak timbul berbagai

permasalahan. Kontak komunikasi langsung dengan pengguna dapat mengembangkan kepercayaan baik positif maupun negatif, sehingga kontak interpersonal dapat menambah atau mengurangi intensi individu (pengguna). Mutu pelayanan informasi sangat tergantung mutu petugasnya. Tingkah laku petugas seperti sikap terhadap pengguna, sopan santun, bagaimana membuat pengguna senang, serta profesional tidaknya petugas sama artinya dengan mutu fisik suatu produk jasa (Shetty dan Ross, 1986).

Layanan yang Demokratis

Harapan pengguna, persepsi terhadap kinerja dan pengalaman yang dialami pengguna mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan secara demokratis, yang selanjutnya mempengaruhi evaluasi pengguna terhadap mutu pelayanan, minat dan perilaku mendapatkan layanan jasa informasi. Zeithaml (dalam Bolton dan Drew, 1990) mengemukakan bahwa penilaian pengguna terhadap suatu produk didasarkan pada persepsi

pengguna terhadap apa yang sudah diterima (jasa) dan apa yang sudah diberikan (imbalan).

Kemampuan hubungan antar pribadi menurut Selmidt (1996) adalah kemampuan untuk bekerja dengan baik bersama-sama orang lain, termasuk dalam dimensi ini adalah kemampuan kerjasama, berhubungan dengan pengguna, diterima oleh orang lain, mudah menyesuaikan diri. Kemampuan berkomunikasi antar pribadi akan menumbuhkan kepercayaan diri, keterbukaan, perasaan yang positif dan senang mencari kesempatan untuk berinteraksi (bertemu) dengan orang lain, selalu terlibat dalam kehidupan sosial, bertindak sopan, suka membantu orang lain dan memperlakukan orang lain secara adil.

Berkaitan dengan ketidakpuasan pengguna dalam mendapatkan informasi yang dirasa tidak sesuai (demokratis), secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok. Pertama, memperlakukan para pengguna yang tidak puas dengan sedemikian rupa sehingga pengguna bisa mempertahankan loyalitas mereka. Kedua, penyedia jasa

memberikan jaminan yang luas dan tidak terbatas pada ganti rugi yang dijanjikan saja. Ketiga, penyedia jasa memenuhi atau melebihi harapan pengguna yang mengeluh dengan cara menangani keluhan mereka.

PENUTUP

Dalam pemasaran jasa termasuk perpustakaan, membangun dan mengelola hubungan dengan pengguna merupakan komponen sentral dalam memahami bagaimana mutu pelayanan dapat mempertahankan pengguna meliputi lima dimensi (ukuran) yaitu:

- Mutu; mencakup pengetahuan, kemampuan, ketrampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Bukti langsung; meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi.
- Keandalan; adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- Daya tanggap; adalah keinginan para petugas untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan de-

ngan tanggap.

- Jaminan yang dimiliki petugas, bebas dan bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- Empati; meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna.

Lima dimensi di atas apabila dilakukan secara obyektif akan terjalin suatu layanan yang saling menguntungkan dan akan lebih bernuansa demokratis dalam menenima layanan perpustakaan. Akibat yang lebih luas akan mencegah atau meminimalisasi hambatan-hambatan dalam layanan informasi dan komunikasi antara penyedia dan pengguna.

REFERENSI

- Ali, N. "Perpustakaan Menjawab Tantangan Jaman, Semarang, Unika Soegijopranoto, 1997
- CSIS. Analisis, "Tata Informasi Internasional Baru sebuah Masalah Demokrasi dan Pluralisme". Juli — Agustus 1993.
- Fisher, B. Aubrey, "Teori-Teori Komunikasi". Bandung, Remaja Karya, 1986.
- Tjiptono, F. "Manajemen Jasa". Yogyakarta, Andi Offset, 2000
- * Mahasiswa Program Magister Manajemen Perpustakaan di UGM.